

Технические инновации в Контактном Центре ВТБ24

Полезная привычка



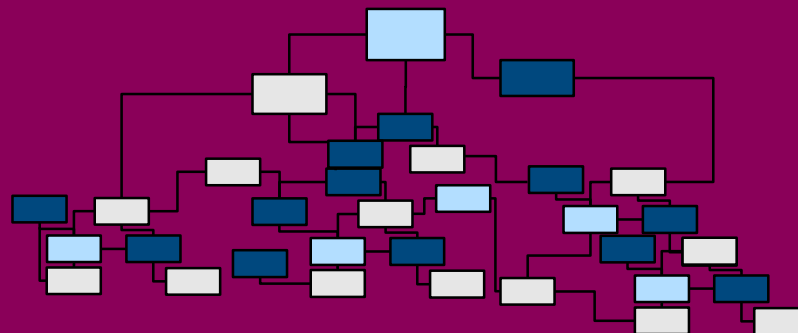
Эволюция сервисов самообслуживания в КЦ ВТБ24

Эволюция меню

Полезность **выражает не столько физические** свойства товара, **сколько отношение к ним потребителя**, т.е. субъективное восприятие товара.

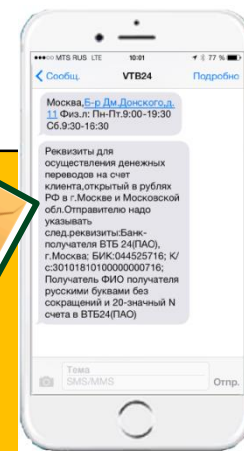


Этап 1 – Создаем





Не перегружаем
информацией



Этап 2 – Упрощаем

Анализируем:

- Регион Клиента
- Маркетинговая категория Клиента
- Ценность для компании

Графический интерфейс управления структурой

Возможность получения SMS из IVR (Адреса офисов)

IVR

Эволюция меню

МЫ НЕ ЗАСТАВЛЯЕМ ДУМАТЬ КЛИЕНТА

МЫ УЧИМ ДУМАТЬ IVR



Этап 3 – Персонализируем

Анализируем:

- История обращений Клиента в КЦ, точки продаж
- Проверяем IMSI
- Продуктовый профиль Клиента
- Открыт ли Интернет-Банк в момент звонка

Маршрутизируем на Персонального Менеджера

Делаем удобные автоматически сервисы

IVR

Автоматические сервисы УЧИЛИСЬ НА ОШИБКАХ



ПРАВИЛЬНО ИСПОЛЬЗУЕМ ТЕХНОЛОГИИ



Проверка "IMSI Status"
Безопасность это важно!

- Автоматическая идентификация для получения персональной информации
- Безбумажный PIN и Генерация Логина без участия Оператора
- Подключение SMS нотификации «...иск отделений и Банкоматов»

+30%
IVR Gross

СОБИРАЛИ «ГРАБЛИ»

Ручная идентификация для получения персональной информации

- Шаг 1: Зайти на сайт
- Шаг 2: Ввести Номер карты
- Шаг 3: Ввести Кодовое слово
- Шаг 4: Получить Логин и Пароль

Шаг 5: в IVR ввести Логин и Пароль

Голосовые
сервисы



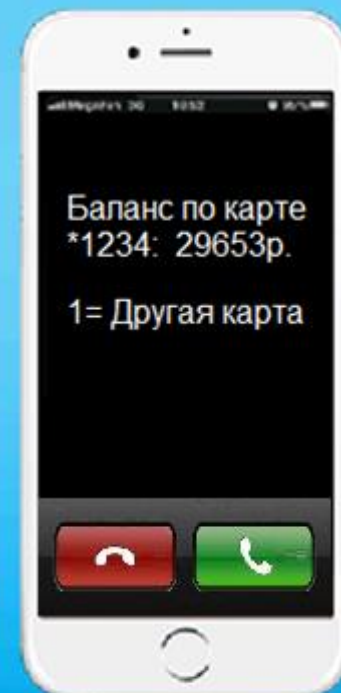
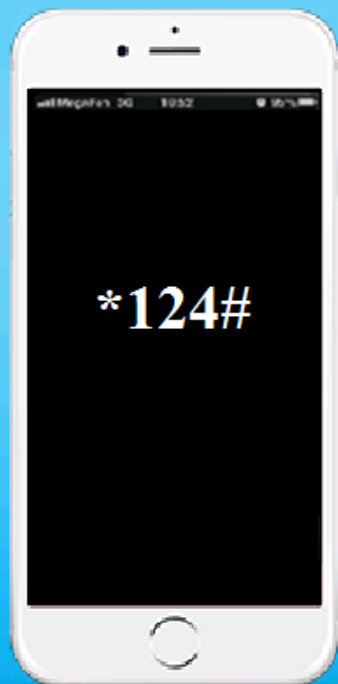


USSD



Почему именно USSD-сервис?

- ✓ **Удобный** — для использования USSD-сервиса клиенту Банка надо со своего телефона набрать лишь одну короткую команду. В отличие от SMS-сервиса, USSD поддерживает интерактивный режим диалога «Клиент-Банк»
- ✓ **Доступный** работает на любых мобильных телефонах.
- ✓ **Безопасный** — сообщения нигде не сохраняются, (в т.ч. и на телефоне абонента) обмен данными происходит через сигнальную сеть оператора, куда попасть извне практически невозможно)
- ✓ **Быстрый** — обмен сообщениями происходит в течение нескольких секунд
- ✓ **Бесплатный для Клиента** — USSD-сервис имеет общий принцип тарификации: в домашней сети и в роуминге, бесплатный для Клиента. Доступен при отрицательном балансе телефона



**Довольный
Оператор**

**Счастливым
Клиент**



**Технические инновации, повышающие
удовлетворенность внутренних Клиентов VTB24**

Единое окно Оператора

Карточка Клиента

ОБЪЕДИНЯЕМ УПРОЩАЯ



СТІ-панель

Файл Изменить Просмотр Перемещение Запрос Сервис Справка

00:00:00

HELP

Домой Контакты Обслуживание Предложения Управление кампаниями Участники кампании Заявки

Список Клиентов | Список VIP-клиентов

Вернуться в клиента

Новая тематика Начать обслуживание Работа с текущим объектом Копировать Отменить Удалить Завершить тематику - мораторий на операцию

Тематика: *

Регион:

Источник информации:

Зотов Антон Андреевич 06.06.1989

Задачи: Маркетинговые предложения:

Вернуться к результатам поиска Пройти аутентификацию Транзакционное обслуживание

Адрес регистрации: 119361 Россия г Москва ул Варварка д 25.

ДУЛ: 45 10 223223 О-НИЕМ ПО Р-НУ ОЧАКОВО-МАТВЕЕВСКОЕ ОУФМС РОССИИ

Телефон: 911111111

Пакет ДКО: Базовый

Тип клиента: Клиент

E-mail:

Старый пакет:

VIP:

Пол: Мужской

Кодовое слово ДКО: Василий

Маркетинговые предложения Продуктовый профиль История изменений Персональная Информация Досье Финансовое Состояние Задачи Обслуживание Транзакционное обслуживание

Счета Заявки Автокредиты Банковские карты Потребительские кредиты Кредиты Ипотека Вклады Пакетные продукты Партнерские программы Управление подписками

Счета | Меню | Поиск Действующие Закрытые продукты Все продукты

Номер счета	Доступный остаток	Валюта	Дата открытия	Система	Тип счета	Статус счета	Регион	Филиал	ТП	Наименование сч	Активный \ Пассивный
> 0000030 220030000030	96,97	RUR	19.03.2014	Профайл	Мастер счет	Активный	45	Головной офис	ДО "Варшавский"	Master Account RUR	Пассивный
0104000030 1040000030	0	USD	19.03.2014	Профайл	Мастер счет	Активный	45	Головной офис	ДО "Варшавский"	Master Account USD	Пассивный
0104000030 1040000030	0	EUR	19.03.2014	Профайл	Мастер счет	Активный	45	Головной офис	ДО "Варшавский"	Master Account EUR	Пассивный
0104000030 1040000030	0	RUR	07.03.2014	Телебанк	Текущий счет	Активный		Головной офис		Текущий	Пассивный
0104000030 1040000030	200	USD	07.03.2014	Телебанк	Текущий счет	Активный		Головной офис		Текущий	Пассивный
0104000030 1040000030	0	EUR	07.03.2014	Телебанк	Текущий счет	Активный		Головной офис		Текущий	Пассивный

Общая информация по Клиенту

Детальная информация

РАЗВИВАЕМ ЕДИНЫЙ ФРОНТ

- ❖ Online прескоринг заявок на кредитные продукты
- ❖ Передача номера карты из IVR
- ❖ Технология «OpenUI» и повышение эргономики

- ❖ Процесс «Заказ наличных»
- ❖ Процесс «Курьерская доставка»

- ❖ Автоматические уведомления(SMS, email) по статусу готовности карты, стадии рассмотрения заявки или жалобы.

- ❖ Управление back-office задачами

- ❖ Oracle BI – система отчетности позволяющая получать, как real-time, так и историческую статистику, с возможностью детализации до любой глубины



УСКОРЯЕМ



УПРОЩАЕМ



АВТОМАТИЗИРУЕМ



РАСШИРЯЕМ
ВОЗМОЖНОСТИ

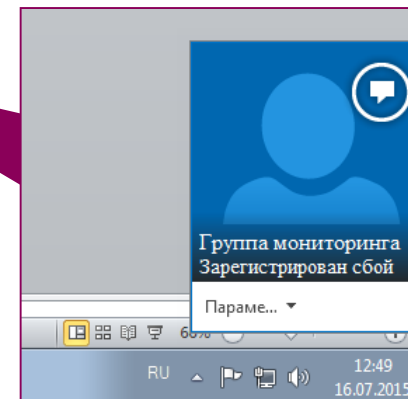
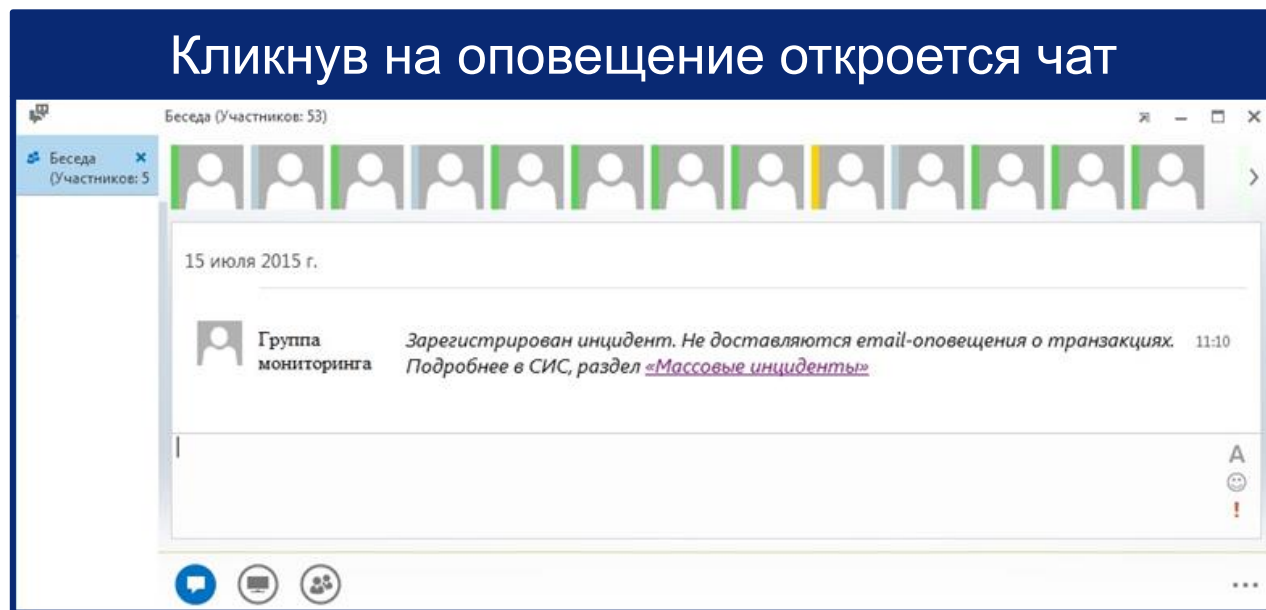


КОНТРОЛИРУЕМ

ВСЕГДА ДЕРЖИМ СВЯЗЬ

Оповещение мгновенно всплывает в углу экрана

Кликнув на оповещение откроется чат



- ❖ Повышение качества и скорости обслуживания Клиентов, обращающихся по поводу сбоев в системах Банка
- ❖ Быстрое получение интересующей информации
- ❖ Мгновенные сообщения с актуальной информацией об изменении в стандартном порядке консультаций

«Тонкие Клиенты» и Free-Sitting

Интерактивная схема рабочих мест ДКО



ОСВОБОЖДАЕМСЯ ОТ ПРЕГРАД



❖ Экономия на оборудовании дополнительных РМ и аренде помещений

Что может система **ОКО**



ЗАБОТИМСЯ О ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТАХ



Контролировать выполнения КПЭ

с помощью удобной системы отчетности и онлайн-статистики



Оценивать качество обслуживания

с помощью заполнения контрольного листа и удобной отчетности



Дистанционно обучать персонал

с помощью системы проведения тестирований и контроля обучения



Управлять сотрудниками

с помощью планов развития и отчетности по кадрам

ЗАБОТИМСЯ О ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТАХ

Гибкий фильтр позволит вам упростить поиск сотрудника и выгружать по нему всю необходимую информацию.

Список отображаемых столбцов

☒ Логин
☒ ФИО
☒ Группа
☒ Группа Oracle
☒ Отдел
☒ Должность
☒ Мобильный телефон
☒ Регион
☒ Статус
☒ Статус активности
☐ Роли
☒ Дата рождения

☒ Группа обучения
☒ Пол
☒ Дата обучения
☒ Дата трудоустройства
☒ E-mail
☐ IP-телефон
☐ Таб. номер

☐ Адрес
☐ Место рождения
☐ Зона развозки
☐ Дата выхода в ДО
☐ Основная линия
☐ Дата выхода на линию
☐ Доступ
☐ Замещение
☐ Смена фамилии
☐ Причина увольнения
☐ Дата увольнения
☐ Object name
☐ Дети
☐ Личный транспорт

Дополнительные фильтры

Только активные

Только уволенные

Все сотрудники

Включить департаменты в выборку
☐ ЦКС ☐ Единый бза-офис

Применить без сохранения

Сохранить на сервер

Удобно настраиваемый список интересующих параметров вывода данных в сетевом справочнике сотрудников

Логин	ФИО	Группа	Группа Oracle	Отдел	Должность	Телефон	Регион	Статус	Статус активности	Дата рождения	Группа обучения	Пол	Дата обучения	Дата трудоустройства	E-mail
asosemerb	Семенов Артём Андреевич	Пономарев А.А.	ООО	ООО	Ведущий специалист	9876332004		Штатный	Работает	03.11.1988	2	Мужской	21.09.2009	21.09.2009	asosemerb@phorus.ru

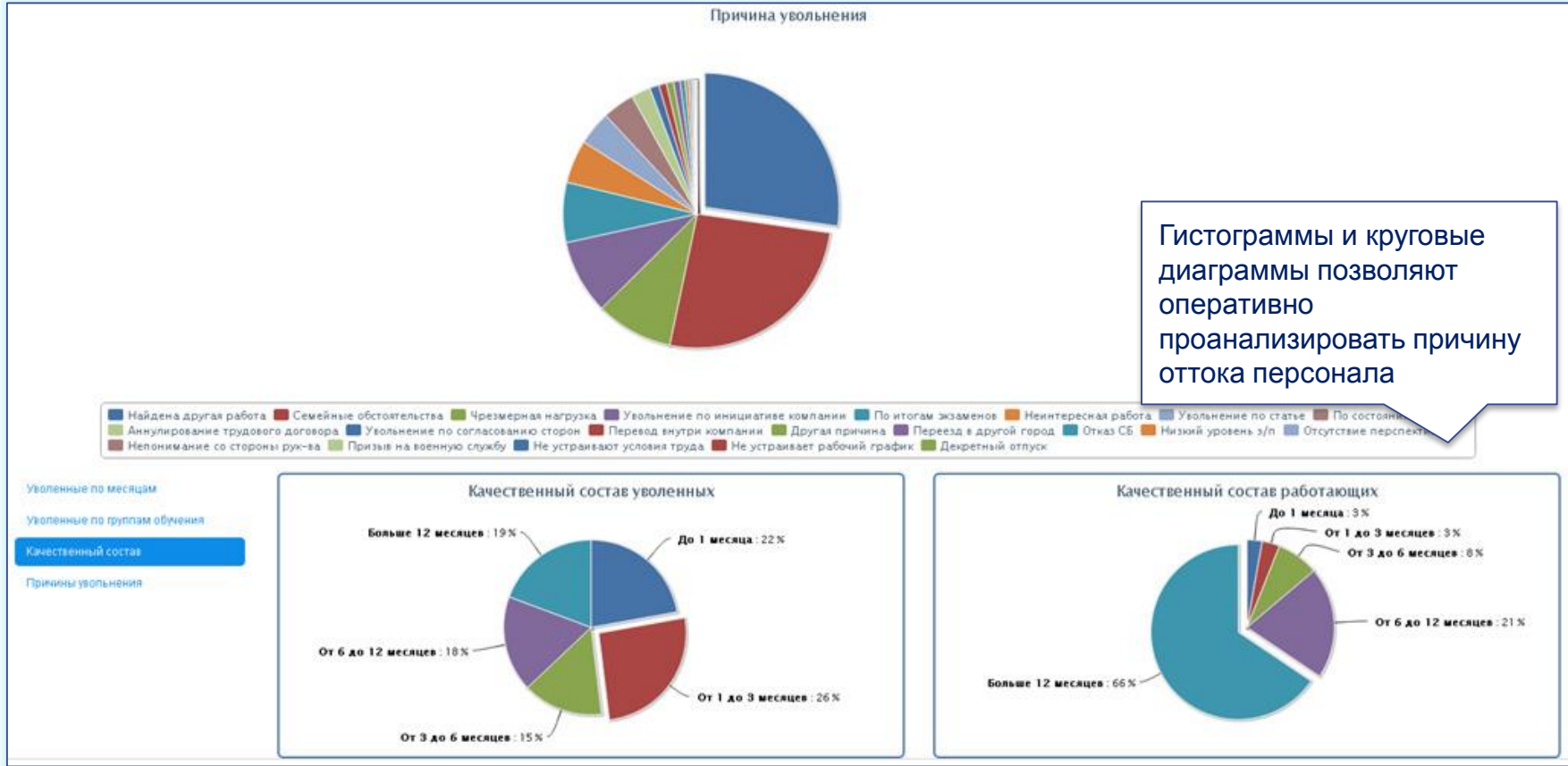
Показать 25 записей

Записи с 1 по 1 из 1 записей (отфильтровано из 8,254 записей)

← Предыдущая 1 Следующая →

ЗАБОТИМСЯ О ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТАХ

Не нужно каждый раз формировать отчет по оттоку персонала и хранить ранее созданный, в «ОКО» реализована возможность контролировать отток персонала в реальном времени.



ЗАБОТИМСЯ О ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТАХ



Теперь не нужно тратить время на сведение и анализ статистики, «ОКО» все делает за вас

Детализация по дням

Детализация по анкетам ACSi

Детализация по часам

Детализация по неделям

Кол-во 15-минут

Excel

Дата	Удовлетворенность		Решение вопроса		Hold	Ready	СВО Общее		СВО Переведенные		FCR24	
	Оценка	Кол-во	Оценка	% Hold	Время Ready	Среднее	+ACW	Среднее	Процент	Всего	Повторных	
01.06.2013	4.58	3542	86.29	14.21	7858 08:10	167.54	177.31	166.34	75.42	80819	19868	
02.06.2013	4.57	3453	84.49	13.53	7459 22:03	165.57	178.47	164.3	75.5	75796	18572	
03.06.2013	4.54	4545	83.54	14.01	10875 50:54	167.55	182.22	165.78	75.47	94240	23117	

Детализация по дням Детализация по анкетам ACSi Детализация по часам Детализация по неделям Кол-во 15-минут

Excel

Показать 50 записей

← Предыдущая 1 2 3 4 5 Следующая →

ФИО	Группа	Отдел	Логин	Дата	Время	Номер	Ответ 1	Ответ 2	Ответ 3	Ответ 4	Ответ 5	Линия	МР	Регион	Записано в СП	Анализ
Кудряшова Наталья Николаевна	Соловьева Е.Р.	ОВО	792411	30.06.2013	21:26:03	4991782065	1	1			2	МГТС_ОВО	Москва	Москва и Московская область	02.07.2013 11:16:11	Оценить
Тарасова Ольга Владимировна	Савенкова О. А.	ОИО 1	790610	30.06.2013	21:24:40	4954832768	1	0				КМСТ_ОИО	Москва	Москва и Московская область	02.07.2013 11:16:11	Оценить
Иванов Евгений Сергеевич	Цыцкова И.С.	ОЗО	790957	30.06.2013	20:41:00	9164900879	1	1			4	КМСТ_ОЗО	Москва	Москва и Московская область	02.07.2013 11:16:11	Оценить

Оценка негативных анкет

Детализация по дням Детализация по анкетам ACSi Детализация по часам Детализация по неделям Кол-во 15-минут

Excel

Показать 50 записей

← Предыдущая 1 2 3 4 5 Следующая →

ФИО	Группа	Отдел	Логин	Дата	Время	Номер	Ответ 1	Ответ 2	Ответ 3	Ответ 4	Ответ 5	Линия	МР	Регион	Записано в СП	Анализ
Кудряшова Наталья Николаевна	Соловьева Е.Р.	ОВО	792411	30.06.2013	21:26:03	4991782065	1	1			2	ОВО	Москва	Москва и Московская область	02.07.2013 11:16:11	Оценить
Тарасова Ольга Владимировна	Савенкова О. А.	ОИО 1	790610	30.06.2013	21:24:40	4954832768	1	0				ОИО	Москва	Москва и Московская область	02.07.2013 11:16:11	Оценить
Иванов Евгений Сергеевич	Цыцкова И.С.	ОЗО	790957	30.06.2013	20:41:00	9164900879	1	1			4	ОЗО	Москва	Москва и Московская область	02.07.2013 11:16:11	Оценить

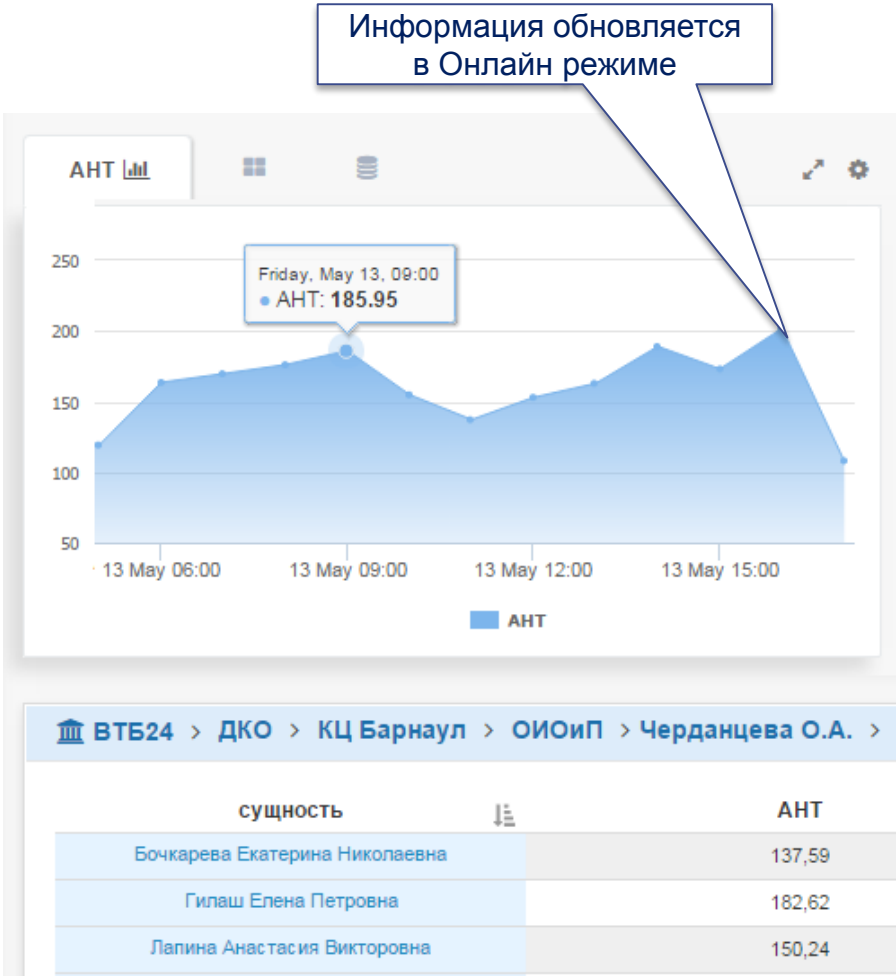
ЗАБОТИМСЯ О ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТАХ



Сотрудник может контролировать выполнение своих показателей в режиме реального времени, и своевременно изменять уровень своей работы.

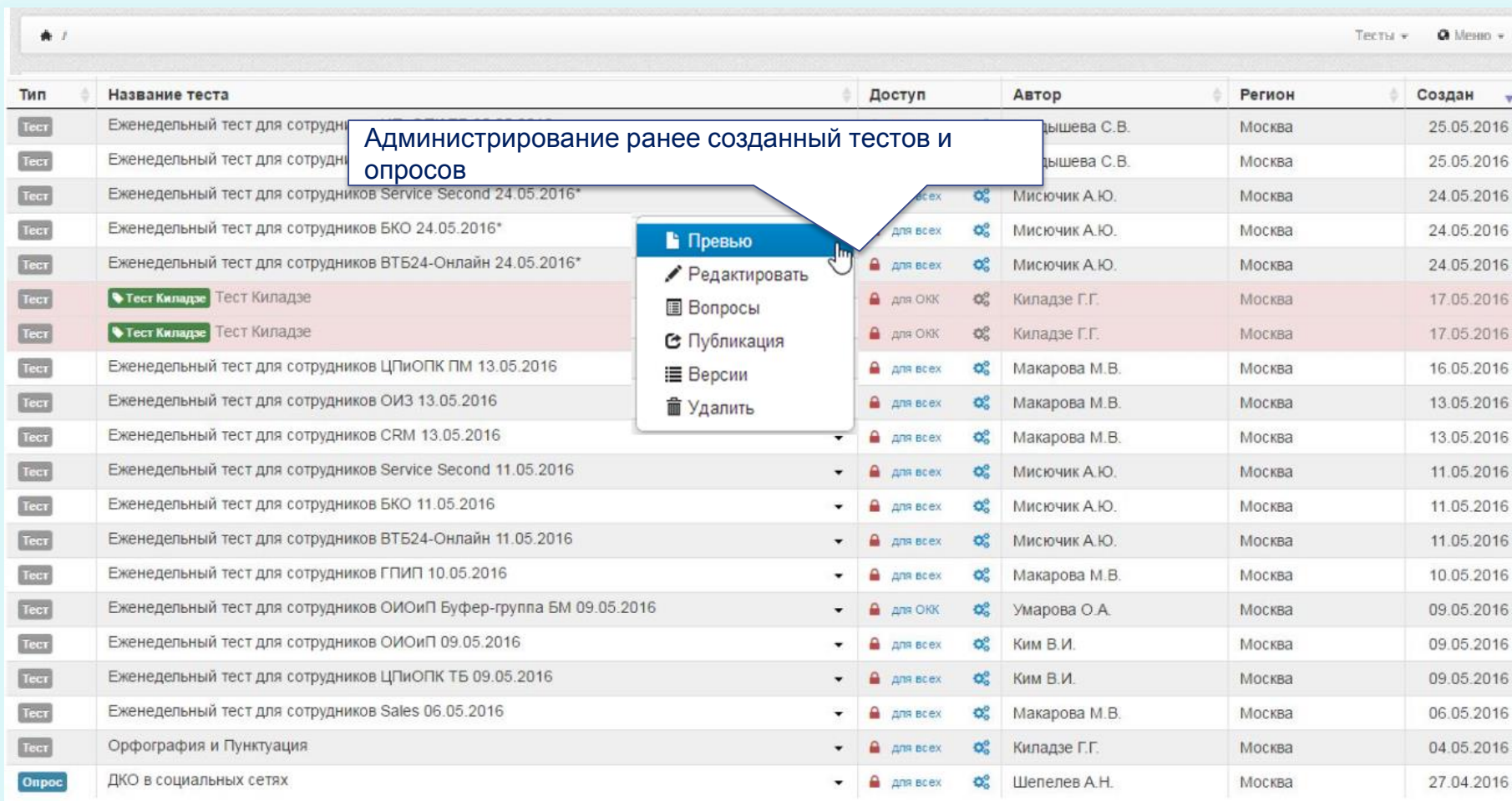
Супервайзеры могут видеть статистику по группе в целом и по каждому сотруднику в отдельности с возможностью сравнения.

ТОП-менеджмент всегда имеет возможность отследить текущую ситуацию, напрямую в веб-интерфейсе



ЗАБОТИМСЯ О ВНУТРЕННИХ КЛИЕНТАХ

Удобный способ проверки профессиональных знаний персонала вашей компании



Администрирование ранее созданных тестов и опросов

Тип	Название теста	Доступ	Автор	Регион	Создан
Тест	Еженедельный тест для сотрудников	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	25.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	25.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников Service Second 24.05.2016*	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	24.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников БКО 24.05.2016*	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	24.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ВТБ24-Онлайн 24.05.2016*	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	24.05.2016
Тест	Тест Киладзе	для ОКК	Киладзе Г.Г.	Москва	17.05.2016
Тест	Тест Киладзе	для ОКК	Киладзе Г.Г.	Москва	17.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ЦПИОПК ПМ 13.05.2016	для всех	Макарова М.В.	Москва	16.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ОИЗ 13.05.2016	для всех	Макарова М.В.	Москва	13.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников CRM 13.05.2016	для всех	Макарова М.В.	Москва	13.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников Service Second 11.05.2016	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	11.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников БКО 11.05.2016	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	11.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ВТБ24-Онлайн 11.05.2016	для всех	Мисючик А.Ю.	Москва	11.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ГПИП 10.05.2016	для всех	Макарова М.В.	Москва	10.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ОИОиП Буфер-группа БМ 09.05.2016	для ОКК	Умарова О.А.	Москва	09.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ОИОиП 09.05.2016	для всех	Ким В.И.	Москва	09.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников ЦПИОПК ТБ 09.05.2016	для всех	Ким В.И.	Москва	09.05.2016
Тест	Еженедельный тест для сотрудников Sales 06.05.2016	для всех	Макарова М.В.	Москва	06.05.2016
Тест	Орфография и Пунктуация	для всех	Киладзе Г.Г.	Москва	04.05.2016
Опрос	ДКО в социальных сетях	для всех	Шепелев А.Н.	Москва	27.04.2016

Смотрим в будущее

Планы Контактного Центра VTB24
по техническому развитию



СОЗДАЕМ ЕДИНЫЙ ИСТОЧНИК ПРАВДЫ



❖ Релевантность ответов

за счет анализа намерений пользователей и контекста.

❖ Точность поиска

обеспечивается вероятность 85% получения ответа в верхних 5 строках страницы результатов, на вопрос заданный пользователем любого уровня.

❖ Мультиканальное использование единой платформы

В Контактных центрах, на веб-сайте, в точках продаж, маркетинговых подразделения и пр. информация предназначенная для разных каналов разделена на уровне прав доступа.

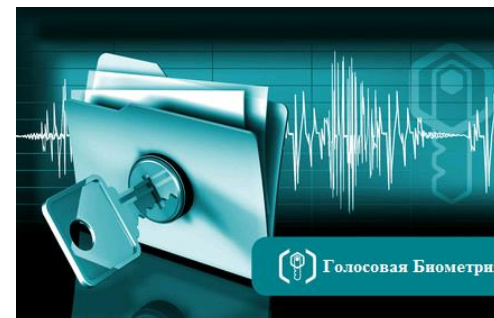
❖ Из нескольких источников в Едином веб-интерфейсе

собирается структурированная и неструктурированная информация, индексируется и помечается метками самой системой. В поисковой выдаче приоритет имеет информация в виде веб-страниц, с кросс-ссылками на DOC, PDF и Excel содержащие исходную информацию.

❖ Всеобъемлющая аналитика и возможность получения обратной связи

дает четкое понимание того, что происходит с контентом, насколько он полезен и понятен, что требует улучшения, а что уже утратило свою актуальность.

НЕ ЗАДАЕМ ЛИШНИХ ВОПРОСОВ



Идентификация по ДУЛ

- Не надежно (вероятность мошенничества);
- Издержки на Операторов и трафик 8-800;
- Риск повторного обращения, т.к. у Клиента отсутствует под рукой паспорт / забыл кодовое слово;

Идентификация по голосу

- Высокая степень надежности;
- Может располагаться в IVR, или работать в фоновом режиме при диалоге с Оператором;
- Голос каждого Клиента уникален и всегда «при себе»;

❖ Сокращение времени на идентификацию в КЦ

❖ Повышение безопасности

✓ Сокращение издержек на Операторов

✓ Экономия на трафике «8-800»

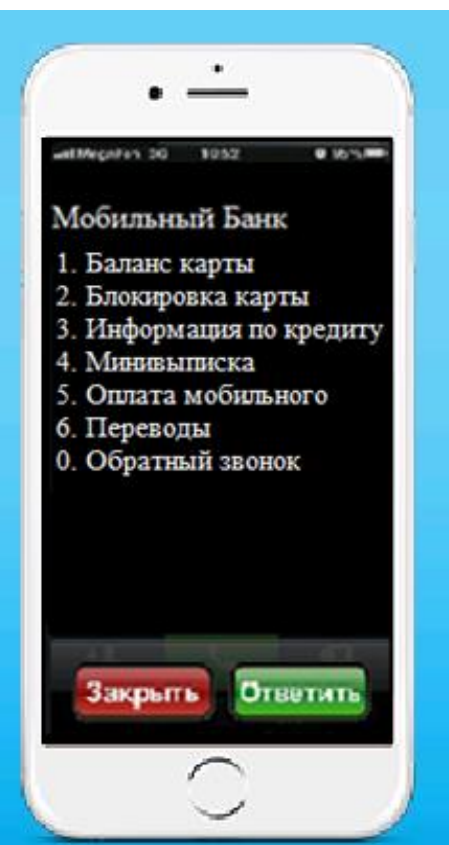
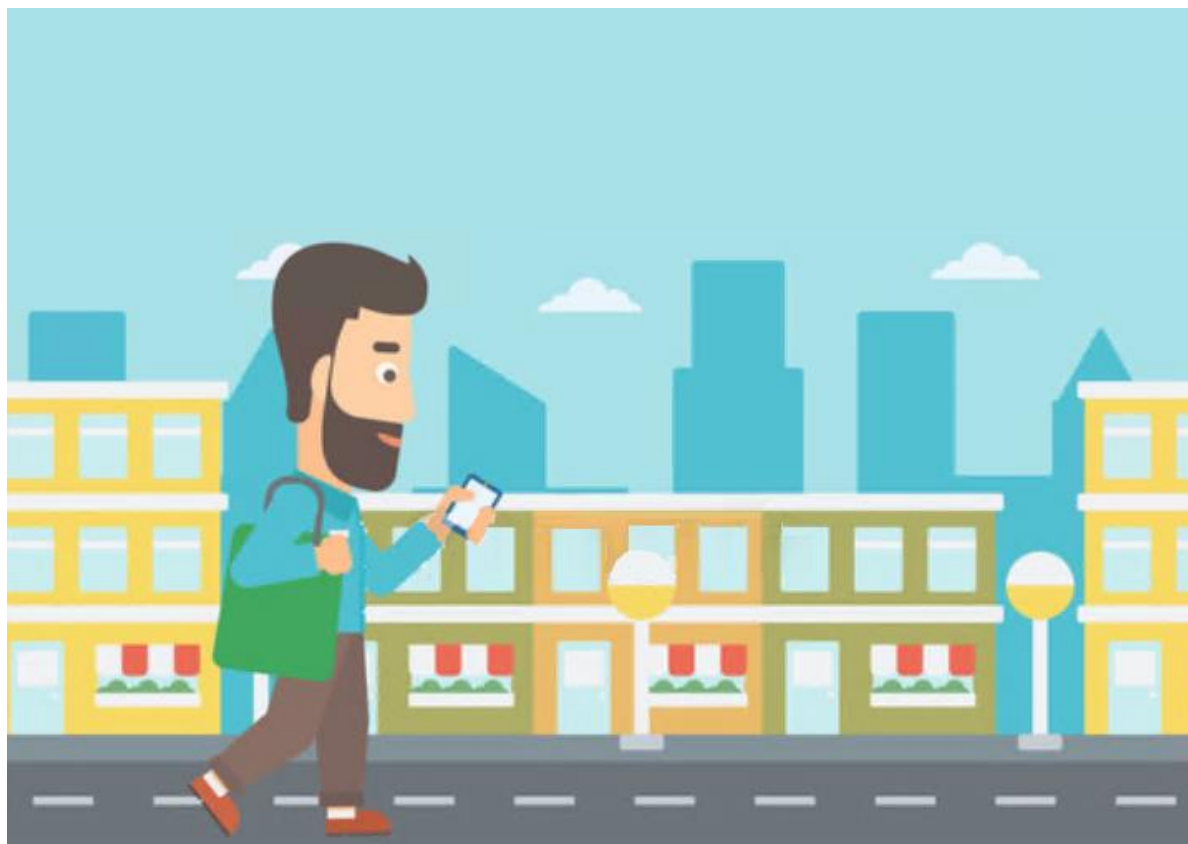
✓ Повышение FCR, за счёт снижения количества ошибок

✓ Снижение риска мошенничества

Новые каналы обслуживания

Полноценный USSD-портал

УПРОЩАЕМ ДОСТУП



Автоматическая авторизация по доверенному номеру телефона

ИДЕМ НАВСТРЕЧУ НОВОМУ ПОКОЛЕНИЮ



Максимальное покрытие закрытых веб-интерфейсов

- Мобильные приложения
- Интернет Банкинг ФЛ
- Интернет Банкинг ЮЛ

Унифицированная очередь обработки сообщений

❖ Повышение лояльности Клиентов

❖ Снижение времени обслуживания за счет:

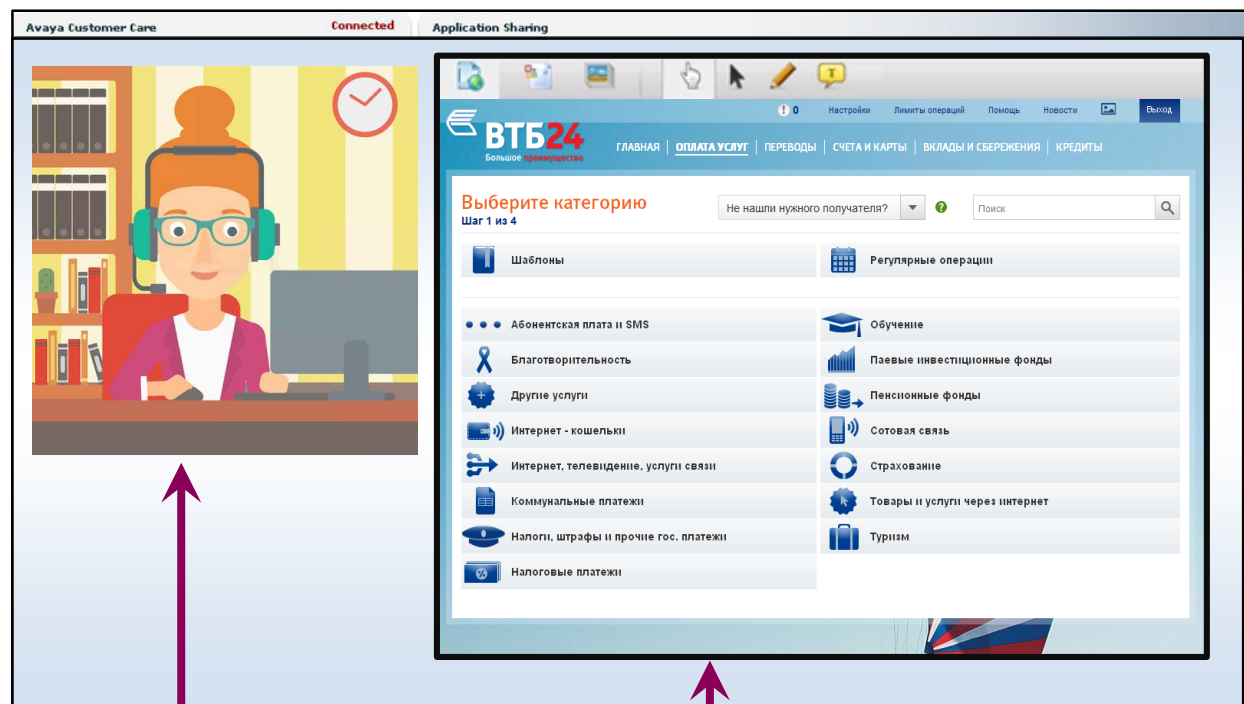
- Использования шаблонных ответов
- Одновременной обработки Операторами обращений нескольких Клиентов

Новые каналы обслуживания

Виртуальное отделение



СТИРАЕМ ГРАНИЦЫ



Видеосвязь с сотрудником Банка

Окно для демонстрации

A light blue ribbon banner with a 3D effect, featuring a central rectangular panel and two side flaps that fold inward. The banner is outlined in black and has a slight shadow on its top surface.

VTB24

**Большое Технологическое
преимущество**

Вопросы?